

Auswertung der Patientenbefragungen

Juni 2014

Klinik Tecklenburger Land

Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

9. August 2014

Datenmaterial



Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	112
nutzbare Fragebögen	106
davon Fragebögen Psychosomatik	42
davon Fragebögen Onkologie	64
keine Zuordnung	6
ausgegebene Fragebögen gesamt	133
ausgegebene Fragebögen Psychosomatik	51
ausgegebene Fragebögen Onkologie	82
Rücklaufquote gesamt	84%
Rücklaufquote Psychosomatik	82%
Rücklaufquote Onkologie	78%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	3
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	98
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	0
Anzahl S (Selbstzahler)	0
Anzahl P (Private Versicherung)	2
Anzahl SO (Sonstiges)	1
keine Zuordnung	2

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	106
-------------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang	
1. Fragen zum Aufenthalt					
1.1 Rehabilitationserfolg	2,04	31			
1.2 Gesamteindruck			1,90	6	
a) der Klinik	1,76	23			
b) des Klinikumfeldes	2,04	32			
1.3 Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,05	33			
1.4 Verpflegung			1,52	4	
a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,55	16			
b) Frühstück	1,49	13			
c) Mittag	1,46	8			
d) Abendbrot	1,61	19			
1.5 ärztliche Beratung und Betreuung	1,76	22			
1.6 pflegerische Betreuung	1,77	24			
1.7 psychotherapeutische Betreuung	1,75	21			
1.8 Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,71	5	
a) Einzeltherapie	1,48	12			
b) Gruppentherapie	1,79	25			
c) Sporttherapie	1,60	18			
d) Ergotherapie	1,83	26			
e) Organisation/ Terminplanung	1,87	27			
1.9 Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,47	9			
1.10 Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,32	2			
1.11 Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,65	20			
1.12 Dienstleistungen Hausmeister	1,91	28			
1.13 Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,99	7	
a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,97	30			
b) Kulturangebot	2,08	34			
c) Organisation/ Information	1,92	29			
2. Ärztliche Betreuung			1,48	3	
2.1 Beschwerden verständlich erklärt	1,52	15			
2.2 einfühlsam/ verständnisvoll	1,48	11			
2.3 richtige Behandlungen und Therapien	1,44	7			
3. Psychologische Betreuung			1,42	2	
3.1 einfühlsam/ verständnisvoll	1,28	1			
3.2 richtige Art von Gesprächen	1,49	14			
3.3 Zusammenhänge verständlich erklärt	1,47	10			
4. Pflegerische Betreuung			1,32	1	
4.1 einfühlsam/ verständnisvoll	1,33	4			
4.2 gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,32	3			
5. Allgemeine Fragen					
5.1 Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,56	17			
5.2 Organisation in Reha-Klinik	1,33	5			
5.3 Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,34	6			

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	64
-------------------	----

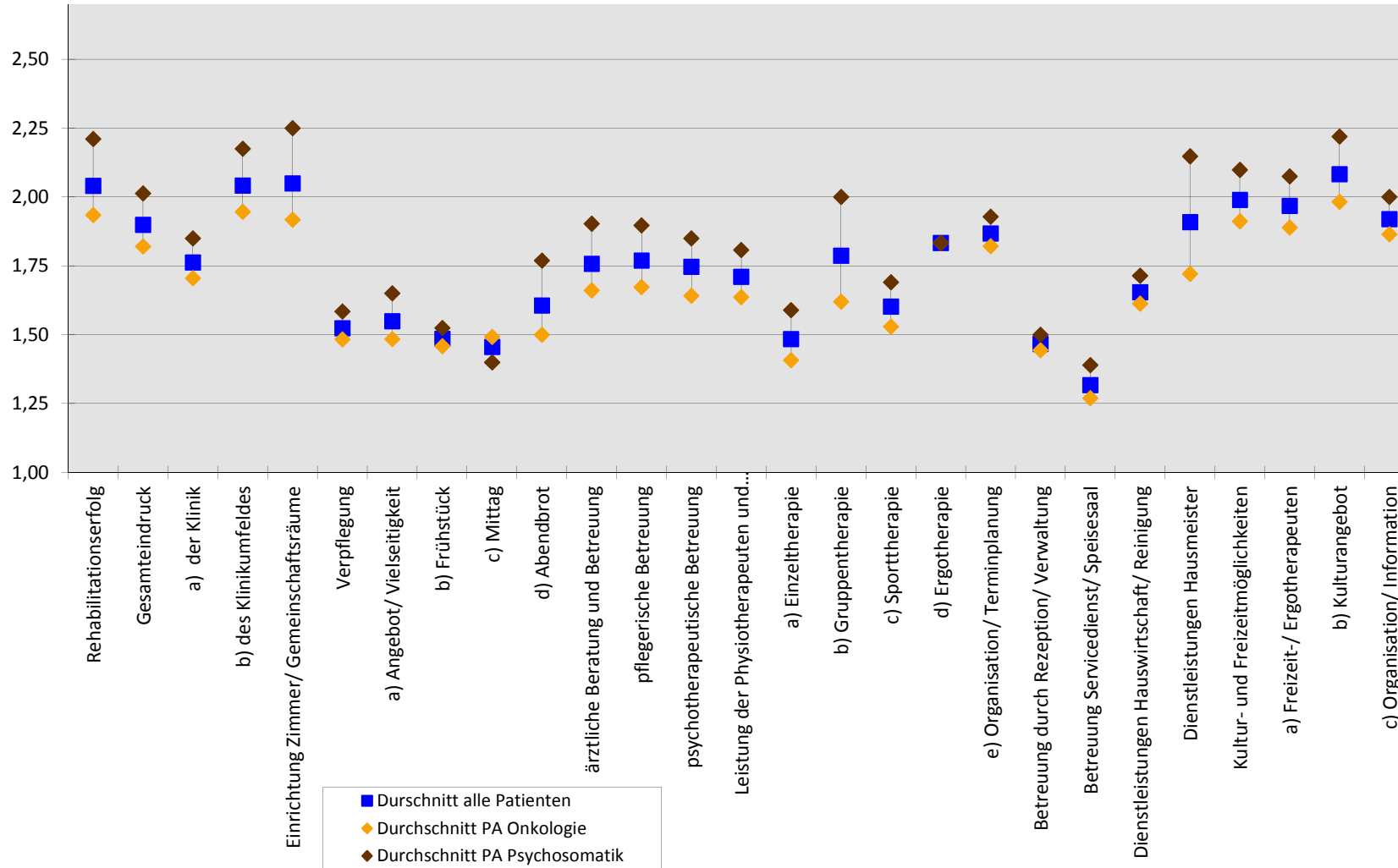
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	1,93	32		
1.2	Gesamteindruck			1,82	6
	a) der Klinik	1,70	25		
	b) des Klinikumfeldes	1,95	33		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	1,92	31		
1.4	Verpflegung			1,48	4
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,48	15		
	b) Frühstück	1,46	14		
	c) Mittag	1,49	17		
	d) Abendbrot	1,50	18		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,66	23		
1.6	pflegerische Betreuung	1,67	24		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,64	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,64	5
	a) Einzeltherapie	1,41	12		
	b) Gruppentherapie	1,62	21		
	c) Sporttherapie	1,53	19		
	d) Ergotherapie	1,83	28		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,82	27		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,44	13		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,27	5		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,61	20		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,72	26		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,91	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,89	30		
	b) Kulturangebot	1,98	34		
	c) Organisation/ Information	1,86	29		
2.	Ärztliche Betreuung			1,38	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,37	9		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,39	11		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,39	10		
3.	Psychologische Betreuung			1,26	2
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,15	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,33	8		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,30	7		
4.	Pflegerische Betreuung			1,24	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,24	2		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,24	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,48	16		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,27	4		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,28	6		

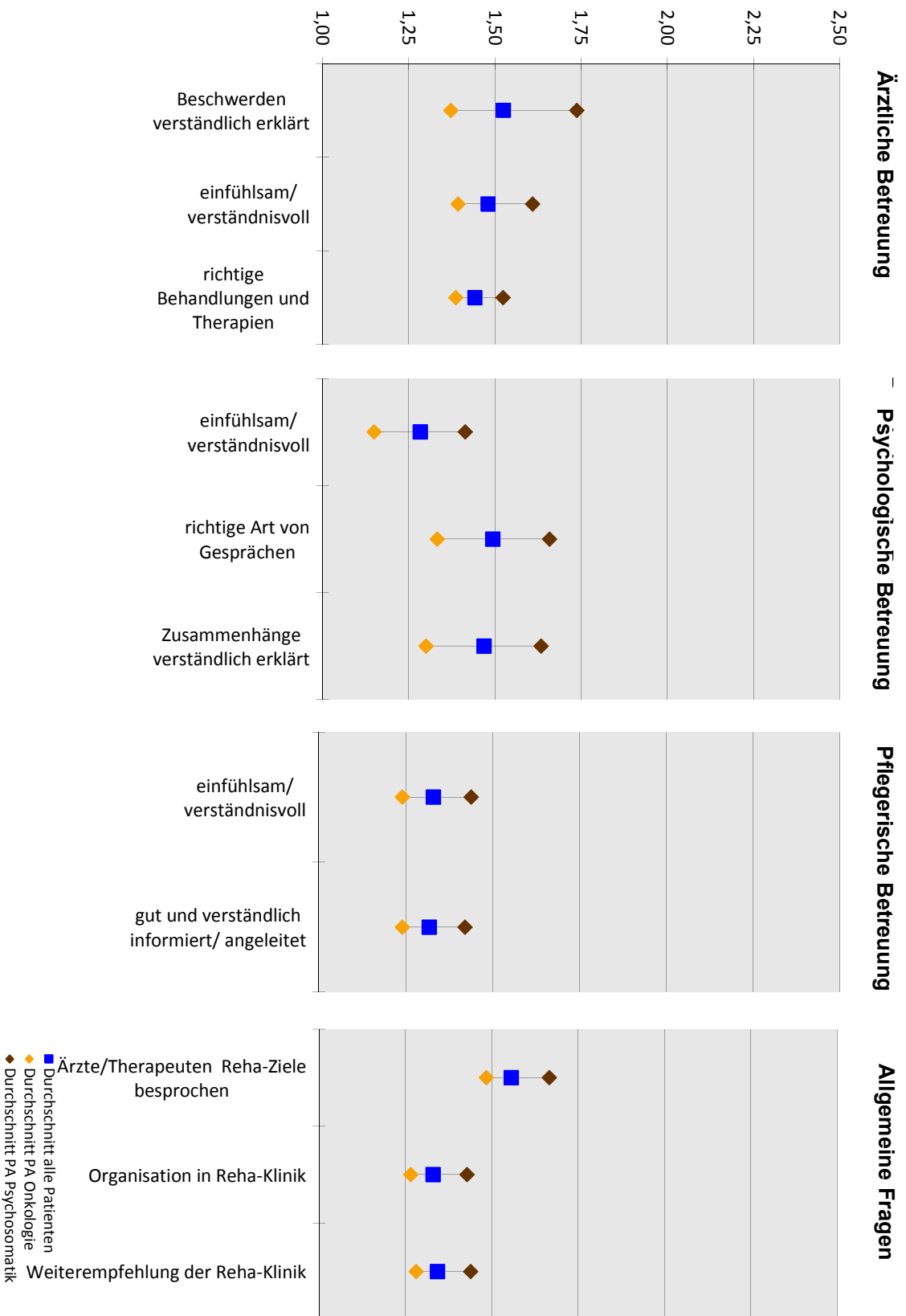
Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	42
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,21	32		
1.2	Gesamteindruck			2,01	6
	a) der Klinik	1,85	22		
	b) des Klinikumfeldes	2,18	31		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,25	34		
1.4	Verpflegung			1,58	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,65	14		
	b) Frühstück	1,53	10		
	c) Mittag	1,40	2		
	d) Abendbrot	1,77	20		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,90	25		
1.6	pflegerische Betreuung	1,90	24		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,85	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,81	5
	a) Einzeltherapie	1,59	11		
	b) Gruppentherapie	2,00	27		
	c) Sporttherapie	1,69	17		
	d) Ergotherapie	1,83	21		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,93	26		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,50	8		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,39	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,71	18		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	2,15	30		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,10	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,08	29		
	b) Kulturangebot	2,22	33		
	c) Organisation/ Information	2,00	27		
2.	Ärztliche Betreuung			1,62	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,74	19		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,61	12		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,52	9		
3.	Psychologische Betreuung			1,57	2
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,41	3		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,66	15		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63	13		
4.	Pflegerische Betreuung			1,43	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,44	6		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,42	4		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,67	16		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,43	5		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,44	6		

Fragen zum Aufenthalt

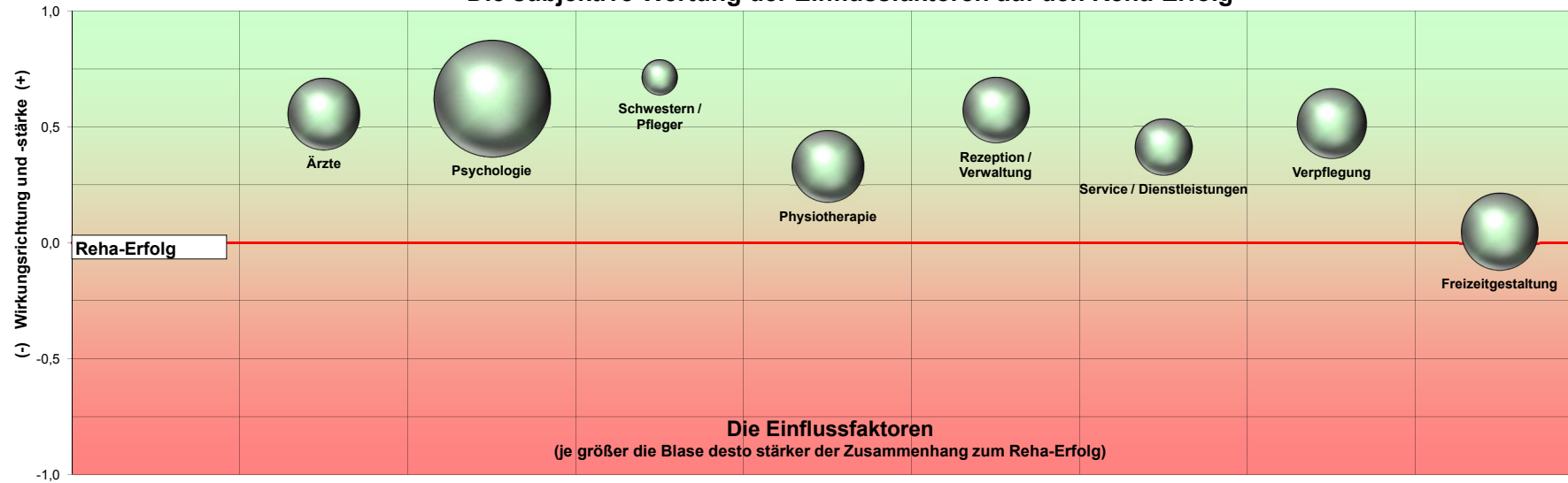




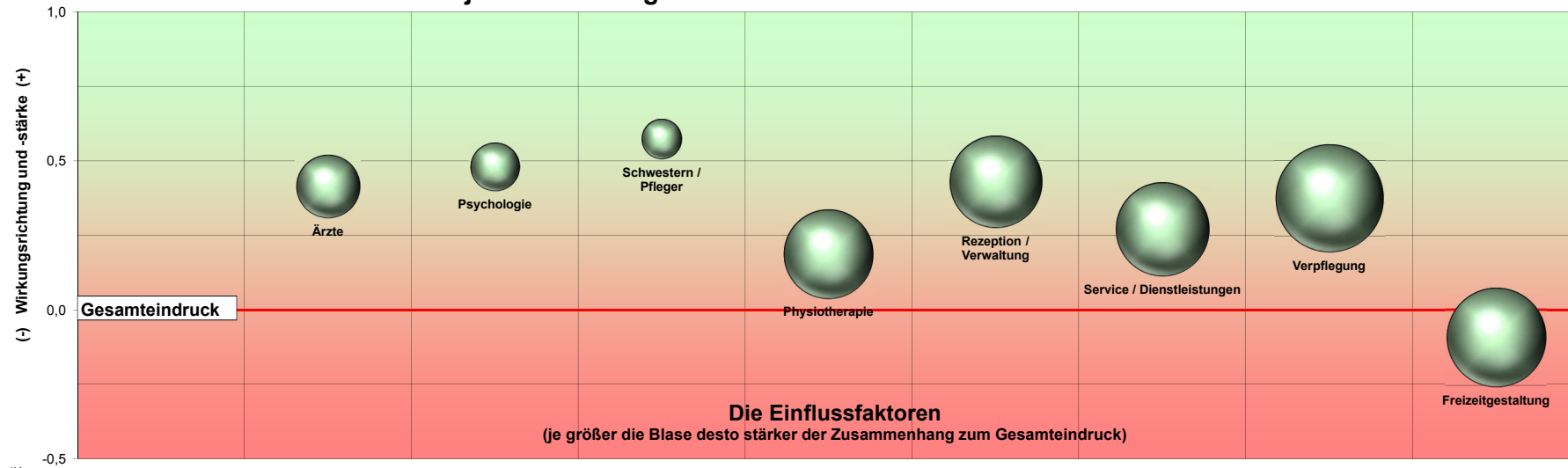
Rangvergleich der Indikationen

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten		Fachrichtungen			
				Onkologie		Psychosomatik	
Nr.	Fragekomplexe	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt						
1.1	Rehabilitationserfolg	31		32		32	
1.2	Gesamteindruck		6		6		6
	a) der Klinik	23		25		22	
	b) des Klinikumfeldes	32		33		31	
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	33		31		34	
1.4	Verpflegung		4		4		3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	16		15		14	
	b) Frühstück	13		14		10	
	c) Mittag	8		17		2	
	d) Abendbrot	19		18		20	
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	22		23		25	
1.6	pflegerische Betreuung	24		24		24	
1.7	psychotherapeutische Betreuung	21		22		22	
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure		5		5		5
	a) Einzeltherapie	12		12		11	
	b) Gruppentherapie	25		21		27	
	c) Sporttherapie	18		19		17	
	d) Ergotherapie	26		28		21	
	e) Organisation/ Terminplanung	27		27		26	
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	9		13		8	
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	2		5		1	
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	20		20		18	
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	28		26		30	
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten		7		7		7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	30		30		29	
	b) Kulturangebot	34		34		33	
	c) Organisation/ Information	29		29		27	
2.	Ärztliche Betreuung		3		3		4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	15		9		19	
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	11		11		12	
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	7		10		9	
3.	Psychologische Betreuung		2		2		2
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1		1		3	
3.2	richtige Art von Gesprächen	14		8		15	
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	10		7		13	
4.	Pflegerische Betreuung		1		1		1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	4		2		6	
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	3		2		4	
5.	Allgemeine Fragen						
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	17		16		16	
5.2	Organisation in Reha-Klinik	5		4		5	
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	6		6		6	

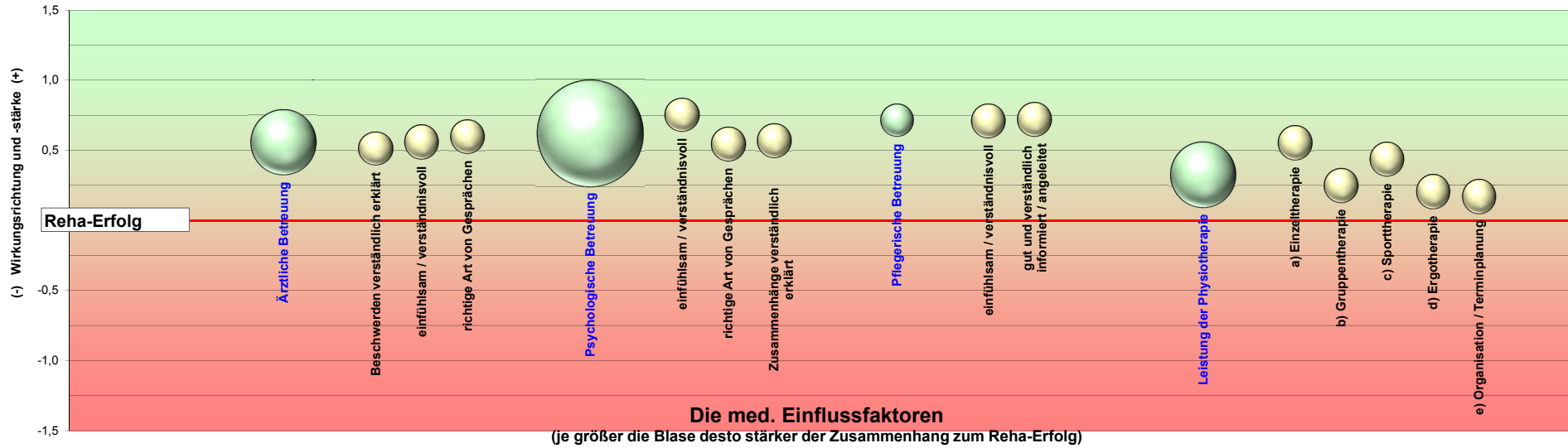
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



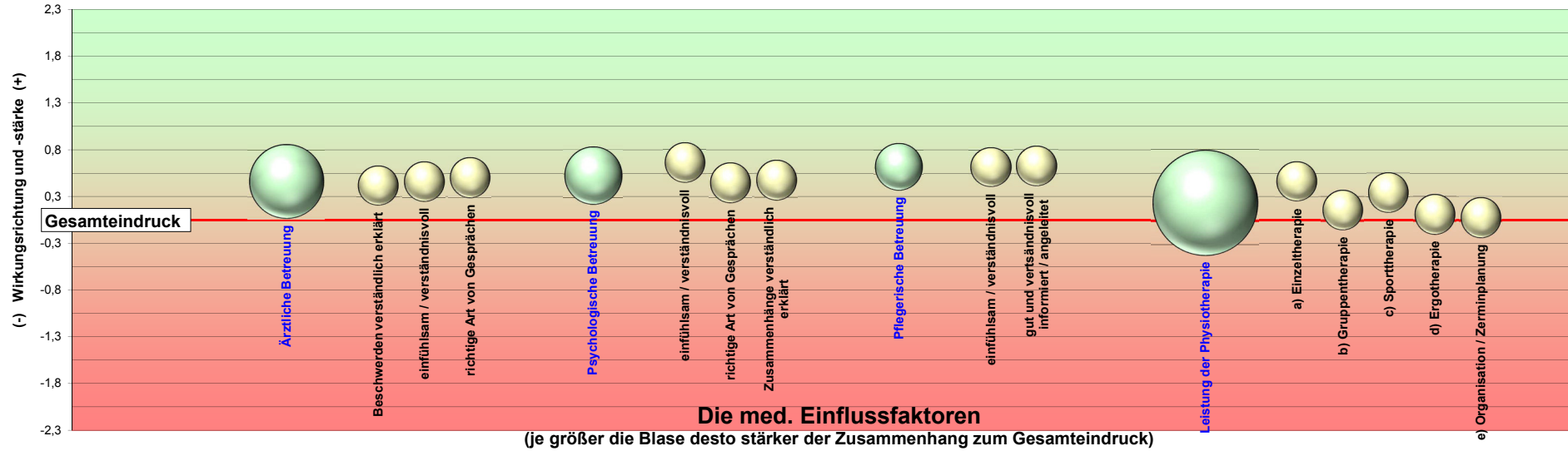
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



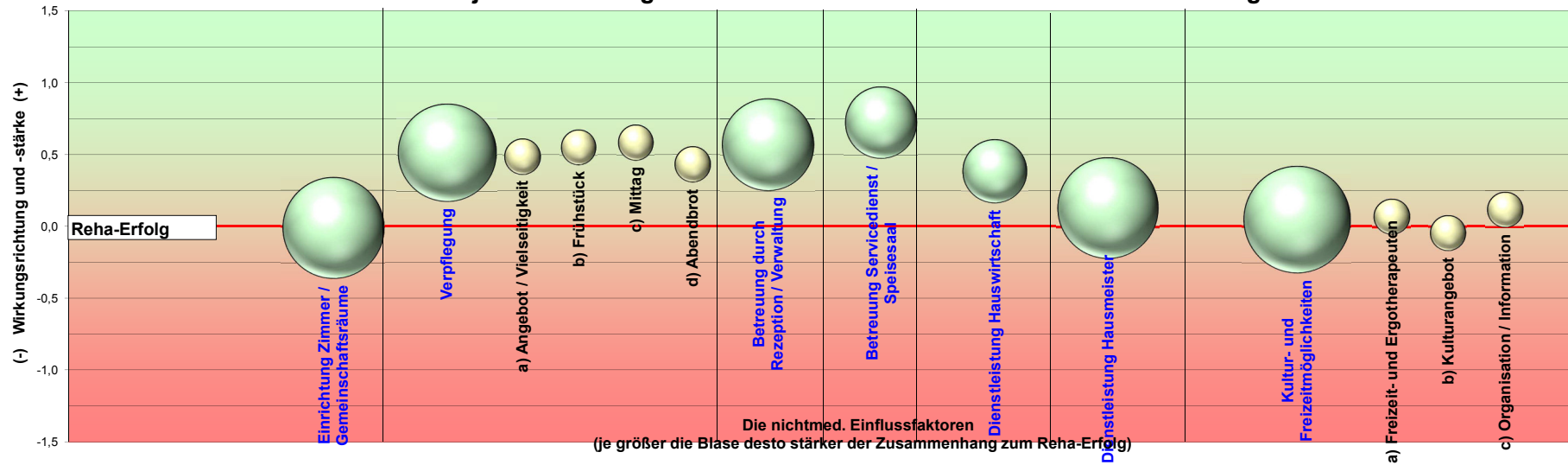
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



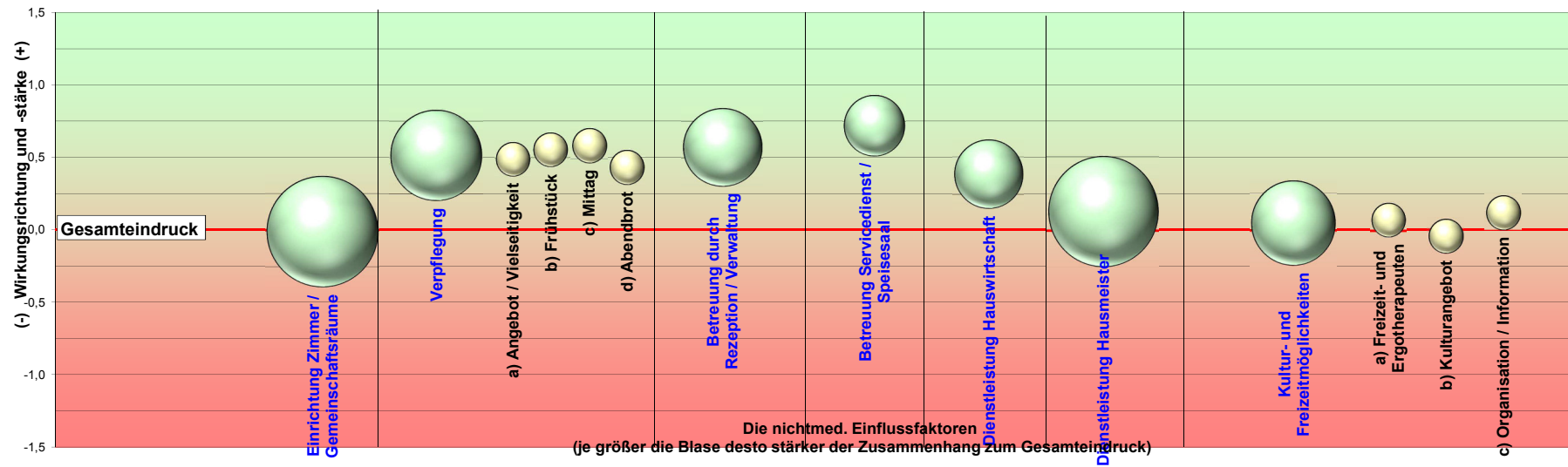
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



Die subjektive Wertung der nichtmed. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



Die subjektive Wertung der nichtmed. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



Externes QM
Tendenzen der Ergebnisse der Patientenbefragung Juni 14

Toleranz +/- 0,05

	Jan 14		Feb 14		Mrz 14		Apr 14		Mai 14		Jun 14		Durchschnitt VM		Abweichung zum DS VM			Tendenz		
	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Rang	Psychos omatik	Rang	Onkologie	Psycho somatik
Fragen zum Aufenthalt																				
Rehabilitationserfolg	3,00	2,88	1,80	2,26	1,88	2,22	2,14	2,25	2,08	2,24	1,93	2,21	2,18	2,37	0,24	9	0,16	3	↔	↔
Gesamteindruck	2,32	2,42	1,85	1,91	1,88	1,68	1,89	1,92	1,94	1,70	1,82	2,01	1,98	1,93	0,16	16	-0,09	26	↔	↔
a) der Klinik	2,00	2,08	1,67	1,83	1,67	1,61	1,80	1,92	1,77	1,74	1,70	1,85	1,78	1,83	0,08	24	-0,02	13	↔	↔
b) des Klinikur Gesamteindruck	2,64	2,79	2,04	2,00	2,11	1,75	1,99	1,92	2,12	1,66	1,95	2,18	2,18	2,02	0,23	11	-0,15	30	↔	↔
Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,10	2,27	2,24	2,06	2,07	2,00	2,17	2,44	2,21	2,16	1,92	2,25	2,16	2,19	0,24	10	-0,06	16	↔	↔
Verpflegung	1,32	1,39	1,42	1,20	1,45	1,34	1,46	1,38	1,48	1,26	1,48	1,58	1,43	1,31	-0,06	38	-0,27	38	↔	↔
a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,36	1,48	1,42	1,26	1,43	1,42	1,47	1,45	1,45	1,26	1,48	1,65	1,43	1,37	-0,06	39	-0,28	39	↔	↔
b) Frühstück	1,35	1,38	1,43	1,16	1,42	1,29	1,44	1,33	1,44	1,24	1,46	1,53	1,42	1,28	-0,04	36	-0,24	37	↔	↔
c) Mittag	1,28	1,26	1,38	1,13	1,46	1,26	1,41	1,26	1,44	1,19	1,49	1,40	1,39	1,22	-0,10	41	-0,18	34	↔	↔
d) Abendbrot	1,30	1,43	1,45	1,24	1,49	1,41	1,52	1,46	1,61	1,37	1,50	1,77	1,47	1,38	-0,03	34	-0,39	41	↔	↔
<u>ärztliche Beratung und Betreuung</u>	2,04	1,88	1,67	1,97	1,63	2,11	1,76	1,94	1,84	1,89	1,66	1,90	1,79	1,96	0,13	20	0,06	6	↔	↔
<u>pflegerische Betreuung</u>	2,00	1,92	1,61	1,79	1,60	1,91	1,66	1,78	1,70	1,92	1,67	1,90	1,71	1,86	0,04	29	-0,03	14	↔	↔
<u>psychotherapeutische Betreuung</u>	2,17	1,92	1,69	1,66	1,64	1,76	2,01	1,83	1,95	1,55	1,64	1,85	1,90	1,74	0,25	6	-0,11	29	↔	↔
Leistung der Physiotherapeuten und Masseur	2,19	2,04	1,69	1,72	1,62	1,73	1,77	1,88	1,69	1,61	1,64	1,81	1,79	1,80	0,16	17	-0,01	12	↔	↔
a) Einzeltherapie	1,89	1,58	1,37	1,50	1,38	1,57	1,38	1,60	1,31	1,36	1,41	1,59	1,47	1,52	0,06	25	-0,07	20	↔	↔
b) Gruppentherapie	1,88	1,89	1,73	1,85	1,67	1,74	1,83	2,00	1,71	1,58	1,62	2,00	1,76	1,81	0,14	18	-0,19	35	↔	↔
c) Sporttherapie	2,12	1,95	1,68	1,50	1,55	1,63	1,68	1,80	1,75	1,63	1,53	1,69	1,75	1,70	0,22	13	0,01	11	↔	↔
d) Ergotherapie	2,33	2,00	1,79	1,56	1,61	1,76	1,79	1,82	1,79	1,69	1,83	1,83	1,86	1,77	0,03	30	-0,07	19	↔	↔
e) Organisation/ Terminplanung	2,66	2,48	1,87	2,10	1,86	1,94	2,10	2,15	1,91	1,84	1,82	1,93	2,08	2,10	0,26	4	0,17	2	↔	↔
<u>Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung</u>	1,85	1,71	1,29	1,32	1,28	1,34	1,43	1,36	1,60	1,45	1,44	1,50	1,49	1,44	0,05	27	-0,06	17	↔	↔
<u>Betreuung Servicedienst/ Speisesaal</u>	1,06	1,24	1,24	1,10	1,25	1,24	1,33	1,25	1,33	1,26	1,27	1,39	1,24	1,22	-0,03	35	-0,17	33	↔	↔
<u>Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung</u>	1,93	1,81	1,59	1,60	1,66	1,57	1,80	1,60	1,67	1,51	1,61	1,71	1,73	1,62	0,12	22	-0,10	28	↔	↔
<u>Dienstleistungen Hausmeister</u>	2,07	1,94	1,55	1,72	1,90	1,71	1,69	1,73	1,95	1,90	1,72	2,15	1,83	1,80	0,11	23	-0,35	40	↔	↔
Kultur- und Freizeitmöglichkeiten	2,60	2,43	2,04	1,96	1,97	1,86	2,00	1,96	2,10	1,88	1,91	2,10	2,14	2,02	0,23	12	-0,08	23	↔	↔
a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,75	2,52	1,98	1,93	1,94	1,82	1,97	1,90	2,09	1,84	1,89	2,08	2,15	2,01	0,26	5	-0,07	21	↔	↔
b) Kulturangebot	2,79	2,65	2,17	2,03	2,08	1,91	2,03	2,13	2,20	1,95	1,98	2,22	2,26	2,14	0,27	2	-0,08	25	↔	↔
c) Organisation/ Information	2,25	2,13	1,98	1,90	1,91	1,86	2,00	1,86	2,02	1,84	1,86	2,00	2,03	1,92	0,17	15	-0,08	24	↔	↔
Ärztliche Betreuung	1,26	1,36	1,35	1,75	1,31	1,74	1,45	1,56	1,35	1,46	1,38	1,62	1,34	1,57	-0,04	37	-0,05	15	↔	↔
Beschwerden verständlich erklärt	1,26	1,38	1,35	1,87	1,33	1,89	1,47	1,58	1,39	1,49	1,37	1,74	1,36	1,64	-0,01	32	-0,09	27	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,19	1,35	1,38	1,68	1,30	1,71	1,38	1,51	1,28	1,43	1,39	1,61	1,30	1,53	-0,09	40	-0,08	22	↔	↔
richtige Behandlungen und Therapien	1,33	1,35	1,34	1,71	1,28	1,61	1,50	1,60	1,37	1,47	1,39	1,52	1,36	1,55	-0,02	33	0,02	9	↔	↔
Psychologische Betreuung	1,35	1,37	1,45	1,43	1,53	1,47	1,71	1,55	1,50	1,25	1,26	1,57	1,51	1,42	0,25	8	-0,15	31	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,31	1,28	1,38	1,29	1,36	1,19	1,55	1,37	1,41	1,17	1,15	1,41	1,40	1,26	0,25	7	-0,15	32	↔	↔
richtige Art von Gesprächen	1,44	1,56	1,47	1,55	1,73	1,76	1,86	1,79	1,50	1,32	1,33	1,66	1,60	1,59	0,27	3	-0,06	18	↔	↔
Zusammenhänge verständlich erklärt	1,31	1,28	1,49	1,45	1,51	1,47	1,73	1,49	1,59	1,27	1,30	1,63	1,52	1,39	0,22	14	-0,24	36	↔	↔
Pflegerische Betreuung	1,26	1,50	1,26	1,48	1,34	1,52	1,21	1,37	1,34	1,63	1,24	1,43	1,28	1,50	0,04	28	0,07	5	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,26	1,52	1,27	1,50	1,28	1,43	1,22	1,38	1,33	1,58	1,24	1,44	1,27	1,48	0,03	31	0,04	7	↔	↔
gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,26	1,48	1,25	1,46	1,40	1,62	1,20	1,37	1,36	1,68	1,24	1,42	1,29	1,52	0,05	26	0,10	4	↔	↔
Allgemeine Fragen																				
Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	2,18	1,96	1,41	1,72	1,44	1,57	1,43	1,63	1,56	1,58	1,48	1,67	1,61	1,69	0,12	21	0,03	8	↔	↔
Organisation in Reha-Klinik	2,11	1,88	1,37	1,69	1,31	1,68	1,54	1,79	1,58	1,54	1,27	1,43	1,58	1,72	0,32	1	0,29	1	↔	↔
Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,46	1,58	1,31	1,47	1,42	1,34	1,44	1,73	1,44	1,17	1,28	1,44	1,41	1,46	0,13	19	0,02	10	↔	↔